

Волинський національний університет імені Лесі Українки
Факультет географічний
Кафедра туризму та готельного господарства

СИЛАБУС
навчальної дисципліни «Інформаційні системи і технології
в туризмі та готельно-ресторанній справі»

I. Опис навчальної дисципліни

Денна форма навчання

Найменування показників	Галузь знань,спеціальність, освітньо-професійна програма, освітній рівень	Характеристика навчальної дисципліни
		Денна форма навчання
Кількість кредитів – 4	Галузь знань: 24 Сфера обслуговування Спеціальність: 241 Готельно-ресторанна справа, Освітньо-професійна програма: Готельно-ресторанна справа; Спеціальність: 242 Туризм Освітньо-професійна програма: Туризм	Нормативна
Модулів – 3		Рік підготовки – 2
Змістових модулів – 2		Семестр – 4
ІНДЗ: є		Лекції – 28 год.
Загальна кількість годин – 120		Практичні – 28 год.
Тижневих годин: аудиторних – 4	Бакалавр	Самостійна робота – 56
		Консультації – 8
		Форма контролю: іспит
Мова навчання		Українська

Заочна форма навчання

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітньо-професійна програма, освітній рівень	Характеристика навчальної дисципліни
		Денна форма навчання
Кількість кредитів – 4	Галузь знань: 24 Сфера обслуговування Спеціальність: 242 Туризм Освітньо-професійна програма: Туризм	Нормативна
Модулів – 2		Рік підготовки – 2
Змістових модулів – 2		Семестр – 4
ІНДЗ: немає		Лекції – 10 год.
Загальна кількість годин – 120		Бакалавр
	Самостійна робота – 86	
	Консультації – 14	
	Форма контролю: іспит	
Мова навчання		Українська

II. Інформація про викладача

Викладач: Гринасюк Анастасія Русланівна, кандидат географічних наук

Контактна інформація викладача:

Телефон 0660892002

Електронна пошта: Hrynasiuk@eenu.edu.ua

Адреса викладання курсу: вул. Потапова, 9, корпус С, СЛУ імені Лесі Українки

Кафедра – туризму та готельного господарства

Факультет – географічний

III. Опис дисципліни

1. Анотація курсу

Як навчальна дисципліна «Інформаційні системи і технології в туризмі та готельно-ресторанній справі» вивчається студентами підготовки «Бакалавра» за освітніми програмами «Готельно-ресторанна справа» та «Туризм» на другому курсі відповідно до стандартів підготовки фахівців спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа та 242 Туризм.

2. Постреквізити дисципліни.

Основні положення навчальної дисципліни «Інформаційні системи і технології в туризмі та готельно-ресторанній справі» мають застосовуватися при вивченні дисциплін «Маркетинг туризму та готельно-ресторанного господарства», «Менеджмент туризму та готельно-ресторанного господарства» за вибором здобувача вищої освіти.

3. Мета і завдання навчальної дисципліни

Метою вивчення дисципліни є формування у студентів комплексу знань, умінь та навичок, необхідних для підвищення ефективності професійної діяльності за допомогою засобів інформаційних технологій.

Для досягнення мети необхідно виконати такі завдання:

- отримання і закріплення знань студентами в області використання інформаційних технологій і систем в туризмі, їх інформаційного та програмного забезпечення;
- вивчення універсальних та спеціалізованих пакетів програм, використання локальних і глобальних мереж, освоєння методик і технологій автоматизованого менеджменту і маркетингу, у тому числі виражених у міжнародних стандартах.

Згідно освітньо-професійної програми студенти повинні *знати*:

- місце і роль інформаційних технологій і систем у сфері туризму;
- завдання та розвиток інформаційних технологій і систем в туризмі та готельному господарстві;
- технічне забезпечення управління інформаційними ресурсами на підприємствах туристичної галузі;
- інтернет технології в туризмі (методи та засоби);
- основні системи бронювання готелів та квитків;
- структуру і модулі найпопулярніших інформаційних систем управління туристичним підприємством.

Згідно освітньо-професійної програми студенти повинні *вміти*:

- проводити пошук інформаційних ресурсів з використанням засобів та сервісів мережі інтернет;
- використовувати системи бронювання та резервування;
- працювати у системах автоматизації управління туристичним бізнесом (Парус-Готель, Оверія-туризм; Само-ТурАгент).

4. Результати навчання (компетентності).

У результаті вивчення дисципліни студенти спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа, освітньо-професійна програма Готельно-ресторанна справа мають здобути наступні практичні навички та уміння:

Загальні компетентності:

- ЗК 03. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями;
- ЗК 04. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій;
- ЗК 10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

Фахові компетентності:

ФК 07. Здатність розробляти нові послуги (продукцію) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів;

ФК 10. Здатність працювати з технічною, економічною, технологічною та іншою документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом готельного та ресторанного бізнесу;

ФК 12. Здатність ініціювати концепцію розвитку бізнесу, формулювати бізнес-ідею розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу;

ФК 13. Здатність здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

Результати навчання:

РН 02. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії готельної та ресторанної справи, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних та ресторанних послуг, а також суміжних наук;

РН 05. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу;

РН 06. Аналізувати, інтерпретувати і моделювати на основі існуючих наукових концепцій сервісні, виробничі та організаційні процеси готельного та ресторанного бізнесу;

РН 07. Організовувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки;

РН 10. Розробляти нові послуги (продукцію), використовуючи сучасні технології виробництва та обслуговування споживачів;

РН 11. Застосовувати сучасні інформаційні технології для організації роботи закладів готельного та ресторанного господарства;

РН 18. Презентувати власні проекти і розробки, аргументувати свої пропозиції щодо розвитку бізнесу.

У результаті вивчення дисципліни студенти спеціальності 242 Туризм, освітньо-професійна програма Туризм, мають здобути наступні практичні навички та уміння:

Загальні компетентності:

ЗК 06. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел;

ЗК 07. Здатність працювати в міжнародному контексті;

ЗК 08. Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій;

ЗК 13. Здатність планувати та управляти часом.

Фахові компетентності:

ФК 15. Знання та розуміння предметної області та розуміння специфіки професійної діяльності;

ФК 20. Розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного);

ФК 21. Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання туристичного продукту;

ФК 24. Здатність здійснювати моніторинг, інтерпретувати, аналізувати та систематизувати туристичну інформацію, уміння презентувати туристичний інформаційний матеріал;

ФК 25. Здатність використовувати в роботі туристичних підприємств інформаційні технології та офісну техніку;

ФК 30. Здатність працювати з документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом туристичного бізнесу.

Результати навчання:

РН 2. Визначати зміст базових понять з теорії туризму, організації туристичного процесу та туристичної діяльності суб'єктів ринку туристичних послуг, а також світоглядних та суміжних наук;

РН 6. Виявляти і пояснювати принципи і методи організації та технології обслуговування туристів;

РН 8. Ідентифікувати туристичну документацію та вміти правильно нею користуватися;

РН 9. Організовувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

5. Структура навчальної дисципліни

Структура навчальної дисципліни для денної форми навчання

Назви змістових модулів і тем	Усього	Лек.	Практ.	См. роб.	Консул.	*Форма контролю/ Бали
Змістовий модуль 1. Методи, моделі і засоби інформаційних технологій у туризмі та готельно-ресторанній справі						
Тема 1. Характеристика сучасних інформаційних технологій в туризмі та готельно-ресторанній справі	8	2	2	4	-	/ 2
Тема 2. Основні напрями розвитку інформаційних технологій в туризмі та готельно-ресторанній справі	8	2	2	4	-	2
Тема 3. Комплексна автоматизована система управління підприємствами	9	2	2	4	1	2
Тема 4. Інформаційні потоки в туризмі та готельно-ресторанній справі	8	2	2	4	-	2
Тема 5. Види інформаційних технологій в туризмі.	9	2	2	4	1	2
Тема 6. Види інформаційних технологій в готельно-ресторанній справі	9	2	2	4	1	2
Тема 7. Глобальні мережі дистрибуції	9	2	2	4	1	2
Разом за модулем 1	60	14	14	28	4	14
Змістовий модуль 2. Мережеві технології та інформаційні системи в туризмі та готельно-ресторанній справі						
Тема 8. Управління якістю сфери послуг у контексті застосування інформаційних технологій	8	2	2	4	-	2
Тема 9. Інформаційні технології у менеджменті в туризмі та готельно-ресторанній справі	8	2	2	4	-	2
Тема 10. Інформаційне та програмне забезпечення ІТ в роботі з клієнтами (стандарти CRM)	9	2	2	4	1	2
Тема 11. Сучасні маркетингові технології в управлінні підприємствами в туризмі та готельно-ресторанного бізнесу	9	2	2	4	1	2
Тема 12. Основні принципи та засоби роботи SMM	9	2	2	4	1	2
Тема 13. Структура комунікаційної політики з використанням Інтернету	8	2	2	4	-	2
Тема 14. Електронний бізнес в туризмі та готельно-ресторанній справі	9	2	2	4	1	2
Разом за модулем 2	60	14	14	28	4	14
ІНДЗ						12
Всього годин:	120	28	28	56	8	40

Структура навчальної дисципліни для заочної форми навчання

Назви змістових модулів і тем	Усього	Лек.	Практ.	См. роб.	Консул.	*Форма контролю/ Бали
Змістовий модуль 1. Методи, моделі і засоби інформаційних технологій у туризмі та готельно-ресторанній справі						
Тема 1. Характеристика сучасних інформаційних технологій в туризмі та готельно-ресторанній справі	24	2	2	18	2	8
Тема 2. Комплексна автоматизована система управління підприємствами	26	2	2	20	2	8
Тема 3. Глобальні мережі дистрибуції	28	2	2	20	4	8

Разом за модулем 1	78	6	6	58	8	24
Змістовий модуль 2. Мережеві технології та інформаційні системи в туризмі та готельно-ресторанній справі						
Тема 4. Управління якістю сфери послуг у контексті застосування інформаційних технологій	25	2	2	18	3	8
Тема 5. Сучасні маркетингові технології в управлінні підприємствами в туризмі та готельно-ресторанного бізнесу	17	2	2	10	3	8
Разом за модулем 2	42	4	4	28	8	16
Всього годин:	120	10	10	86	14	40

6. Завдання для самостійного опрацювання

	Тема	Кількість годин
1.	Характеристика сучасних інформаційних технологій в туризмі та готельно-ресторанній справі 1. Інформаційні технології у діяльності підприємств туризму та готельно-ресторанної справи: роль та значення. 2. Теоретичний підхід до визначення інформаційних систем та технологій. 3. Характеристика видів інформаційних технологій в туризмі та готельно-ресторанній справі.	4
2.	Основні напрями розвитку інформаційних технологій в туризмі та готельно-ресторанній справі 1. Етапи розвитку інформаційних систем та технологій. 2. Фази використання інформаційних технологій.	4
3.	Комплексна автоматизована система управління підприємствами 1. Поняття комплексна автоматизована система. 2. Характеристика етапів створення комплексної автоматизованої системи.	4
4.	Інформаційні потоки в туризмі та готельно-ресторанній справі 1. Інформаційні технології в управлінні туризмом і готельним сервісом. 2. Типи інформаційних структур і моделей (двовимірні, ієрархічні, сіткові). 3. Моделювання і програмні засоби автоматизації технологічних процесів туристських послуг.	4
5.	Види інформаційних технологій в туризмі.	4
6.	Види інформаційних технологій в готельно-ресторанній справі	4
7.	Глобальні мережі дистрибуції	4
8.	Управління якістю сфери послуг у контексті застосування інформаційних технологій 1. Характеристика основних понять управління якістю сфери послуг. 2. Принципи управління якістю сфери послуг та особливості застосування різноманітних ІТ у їх реалізації. 3. Інформаційні технології у реалізації комплексу взаємодіючих і взаємодоповнюючих вимог, що формують якість послуг.	4
9.	Інформаційні технології у менеджменті в туризмі та готельно-ресторанній справі 1. Роль інформаційних технологій у менеджменті підприємств. 2. Напрямок здійснення реструктуризації підприємств під впливом інформаційних технологій.	4
10.	Інформаційне та програмне забезпечення ІТ в роботі з клієнтами (стандарти CRM) 1. Автоматизація роботи з клієнтами. 2. Функції CRM системи. 3. Автоматизація задач менеджменту та маркетингу в системах CRM	4
11.	Сучасні маркетингові технології в управлінні підприємствами в туризмі та готельно-ресторанного бізнесу 1. Інформаційні технології у реалізації маркетингових функцій. 2. Маркетингові дослідження із застосуванням інформаційних технологій.	4
12.	Основні принципи та засоби роботи SMM	4
13.	Структура комунікаційної політики з використанням Інтернету 1. Інтернет-реклама. Засоби інтернет-реклами.	4

	2. PR в інтернеті. Інтернет-брендинг.	
14.	Електронний бізнес в туризмі та готельно-ресторанній справі 1. Поняття електронного бізнесу. 2. Категорії електронного бізнесу за типом взаємодіючих суб'єктів. 3. Стратегія електронного бізнесу підприємств.	4
	Всього годин	56

IV. Політика оцінювання

Оцінювання знань студентів з навчальних дисциплін здійснюється на основі результатів поточного контролю й модульного контролю знань.

Результати поточного контролю: оцінки за виконання і захист студентом практичних робіт; оцінка за виконання й захист ІНДЗ.

Поточний контроль (мах = 40 балів)														Модульний контроль/залік (мах = 60 балів)			Загальна кількість балів
Модуль 1										Модуль 2				Модуль 3			100
Змістовий модуль 1										ІНДЗ				МКР 1	МКР 2	МКР 3	
Т	Т	Т	Т	Т	Т	Т	Т	Т	Т	Т	Т	Т	Т	Т	Т	Т	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	12	20	20	20
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2				

Академічна доброчесність. Вимоги до академічної доброчесності визначаються „Положенням про запобігання та виявлення академічного плагіату у науково-дослідній діяльності здобувачів вищої освіти та науково-педагогічних працівників ВНУ ім. Лесі Українки”, що розміщується на сайті університету за посиланням: <https://ra.eenu.edu.ua/wp-content/uploads/2018/11/Polozhennya-Antyplagiat.pdf>.

Політика щодо дедлайнів та перескладання. Терміни здачі практичних робіт, ІНДЗ, самостійної роботи повідомляє викладач на перших аудиторних заняття з дисципліни або прописує на інтернет-платформі курсу. Перескладання завдань поточного контролю та модульного контролю при вивченні дисципліни «Інформаційні системи і технології в туризмі і готельно-ресторанній справі» узгоджується з політикою ЗВО.

V. Підсумковий контроль

Форма контролю – екзамен. В білеті 3 питання, кожне з яких оцінюється у 20 балів. За результатами підсумкового контролю від загальної суми балів, набраної студентом протягом семестру, віднімаються результати модульної контрольної роботи і додаються бали, набрані на екзамені. Переведення підсумкової семестрової оцінки, вираженої в балах, у оцінки за національною шкалою здійснюється відповідно до таблиці, уміщеної нижче.

На іспит виносяться основні питання, типові та комплексні задачі, ситуації, завдання, що потребують творчої відповіді та уміння синтезувати отримані знання і застосовувати їх під час розв'язання практичних задач.

Перелік питань до екзамену

1. Історія розвитку інформаційних систем та технологій.
2. Інформаційні технології у діяльності підприємств туризму та готельно-ресторанній справі: роль та значення.
3. Теоретичний підхід до визначення інформаційних систем та технологій.
4. Характеристика видів інформаційних технологій в туризмі та готельно-ресторанній справі.
5. Етапи розвитку інформаційних систем та технологій.
6. Фази використання інформаційних технологій.
7. Поняття комплексна автоматизована система.

8. Характеристика етапів створення комплексної автоматизованої системи.
9. Інформаційні технології в управлінні туризмом і готельним сервісом.
10. Типи інформаційних структур і моделей (двовимірні, ієрархічні, сіткові).
11. Моделювання і програмні засоби автоматизації технологічних процесів туристських послуг.
12. Види інформаційних технологій в туризмі.
13. Види інформаційних технологій в готельно-ресторанній справі.
14. Глобальні мережі дистрибуції.
15. Характеристика основних понять управління якістю сфери послуг.
16. Принципи управління якістю сфери послуг та особливості застосування різноманітних ІТ у їх реалізації.
17. Інформаційні технології у реалізації комплексу взаємодіючих і взаємодоповнюючих вимог, що формують якість послуг.
18. Роль інформаційних технологій у менеджменті підприємств.
19. Напрямок здійснення реструктуризації підприємств під впливом інформаційних технологій.
20. Автоматизація роботи з клієнтами.
21. Функції CRM системи.
22. Автоматизація задач менеджменту та маркетингу в системах CRM.
23. Інформаційні технології у реалізації маркетингових функцій.
24. Маркетингові дослідження із застосуванням інформаційних технологій.
25. Основні принципи та засоби роботи SMM.
26. Інтернет-реклама. Засоби інтернет-реклами.
27. PR в інтернеті. Інтернет-брендинг.
28. Поняття електронного бізнесу.
29. Категорії електронного бізнесу за типом взаємодіючих суб'єктів.
30. Стратегія електронного бізнесу підприємств.

VI. Шкала оцінювання

Оцінка в балах за всі види навчальної діяльності	Оцінка
90 – 100	Відмінно
82 – 89	Дуже добре
75 – 81	Добре
67 – 74	Задовільно
60 – 66	Достатньо
1 – 59	Незадовільно

VI. Рекомендована література та інтернет-ресурси

1. Гордієнко І. В. Інформаційні системи і технології в менеджменті : навч.-метод. посібник для самост. вивч. дисц. / І. В. Гордієнко. – 2-ге вид., перероб. і доп. – К.: КНЕУ, 2003. – 259 с.
2. Журавльова І. В. Інформаційні системи міжнародного бізнесу : навч. посібн. / І. В. Журавльова, Р. М. Чен. – Харків : Вид. ХНЕУ, 2006. – 452 с.
3. Кабушкин Н. И. Менеджмент гостини и ресторанов : учеб. пособие / Н. И. Кабушкин, Г. А. Бондаренко. – Минск : Новое знание, 2000. – 216 с.
4. Кирилова А. Т. Реклама в туризме : учебное пособие / А. Т. Кирилов, Е. В. Маслова. – М. : Лекс Стар, 2002. – 112 с.
5. Мельниченко С. В. Інформаційні технології в туризмі: теорія, методологія, практика : монографія / С. В. Мельниченко. – Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2008. – 494 с.

6. Морозов М. А. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника : учебник / М. А. Морозов, Н. С. Морозова. – М. : Академия, 2004. – 240 с.
7. Пінчук Н. С. Інформаційні системи і технології в маркетингу : навч. посіб. / Н. С. Пінчук, Г. П. Галузинський, Н. С. Орленко. – 2-ге вид. перероб. і доп. – К. : КНЕУ, 2003. – 352 с.
8. Плескач В. Л. Інформаційні технології та системи / В. Л. Плескач, Ю. В. Рогушина, Н. П. Кустова. – К. : Книга, 2004. – 519 с.
9. Плотникова Н. И. Комплексная автоматизация туристского бизнеса. Ч. 1. : Информационные технологии в турфирме / Н. И. Плотникова. – М. Советский спорт, 2001. – 320 с.
10. Плотникова Н. И. Комплексная автоматизация туристского бизнеса. Ч. 2. : Информационные технологии в турфирме / Н. И. Плотникова. – М. Советский спорт, 2001. – 285 с.
11. Ситник В. Ф. Системи підтримки прийняття рішень : навч. посібн. / В. Ф. Ситник. К. : КНЕУ, 2004. – 614 с.